



HandsOn Shanghai
牵手上海

志愿者手册 VOLUNTEER



目录

前言	1
一、志愿者是谁	2
1.1 何谓志愿者	2
1.2 何谓志愿精神	2
1.3 志愿者 / 义工 / 志工、社工、兼职、免费 / 廉价劳动力	3
1.4 志愿者能获得什么	4
二、志愿服务是什么	5
2.1 志愿服务的概念	5
2.2 志愿服务的类型和范畴	6
2.3 志愿服务伦理	8
2.4 志愿服务的价值	8
三、如何做好志愿服务	9
3.1 志愿者应具备的素养	9
3.2 志愿者应具备的技能	9
3.3 志愿者的权利和义务	10
3.4 志愿服务的边界	11
3.5 志愿服务流程	12
3.6 如何选择志愿服务项目	12
四、疫情期间志愿者自治手册	13
五、案例分析	14
编后语	18



VOLUNTEER

前言

2017年6月7日,《志愿服务条例》经国务院第175次常务会议通过,由国务院于2017年8月22日发布,自2017年12月1日起施行。这不仅意味着全民参与志愿服务时代的来临,也意味着所有与志愿服务相关的事项受法律的约束和保障。但牵手上海在日常的工作中发现许多人对志愿者的基础概念,以及志愿者这个角色意味着什么并不甚了解,因此牵手上海在本手册中主要向大家介绍志愿者是谁、志愿服务是什么,以及如何做好志愿服务。

本手册的目标读者主要是新晋志愿者和想做志愿服务的人。一方面,本手册可以作为志愿者个人学习之用,另一方面,组织方在做志愿者入门培训时也可将本手册作为参考,目的是让所有的志愿者们对这个角色有一些基本的认识,了解这些基础知识可以帮助大家应对无论是疫情还是其他情况下的志愿服务。疏漏在所难免,愿读者不吝赐教。最后,感谢所有投入志愿服务的工作人员们,如有任何问题也欢迎通过电子邮件 (volunteer@handsonshanghai.org.cn) 与我们联系。

牵手上海志愿者工作服务中心



一、志愿者是谁

1.1 何谓志愿者

志愿者是指不受个人利益驱使,不受任何强制,基于道义、信念、良知、同理心和责任,为促进社会进步而自愿用业余时间从事公益事业或提供服务的人或人群。根据《志愿服务条例》第二章第六条:志愿者,是指以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

牵手上海认为志愿者首先应以不给服务对象及其机构添麻烦、不帮倒忙为先。

志愿者三要素

- ① 自愿性
- ② 利他性
- ③ 无偿性

1.2 何谓志愿精神

志愿精神是一种利他主义的精神,是一种自愿的、不为报酬而参与的推动人类发展、促进社会进步和的精神,是公众参与社会生活的一种非常重要的方式,是个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度。志愿精神充满了团结、互利、互信、归属感和赋权等价值观,所有这些都大大提高了生活质量。

——联合国志愿者网

志愿精神的核心是服务,团结共同的理想是使这个世界变得更加美好的信念。从这个意义上说,志愿精神是联合国精神的最终体现。

——安南

奉献、友爱、互助、进步。

——共青团中央

1.3 志愿者 / 义工 / 志工、社工、兼职、免费 / 廉价劳动力

“志愿者” = “义工” = “志工” = “volunteer”，只是不同区域的叫法不同，无论是内地的“志愿者”，还是港澳地区的“义工”、台湾地区的“志工”，其实只是习惯叫法不同而已，本质上并没有区别，英文都是“volunteer”。

社工是有专业价值观，运用科学方法助人，是职业化的专业工作者。志愿者是自愿参与，提供具有公益性质的无偿服务。

兼职，区别于全职，是指在本职工作之外兼任其他工作职务，指非主要工作外的工作。兼职者除了可以领取本职工作的工资外，还可以按标准领取所兼任工作职务的其他工资。

志愿者绝不等于免费 / 廉价劳动力，两者有着本质的区别。站在志愿者的角度，什么是志愿服务范围的工作内容、什么是其以外的内容、该不该做、做到什么程度，这里面有个限度，谓之志愿者的社会角色边界，志愿者应有所为有所不为，不要使自己的志愿服务热情在被当作免费 / 廉价劳动力中消耗殆尽。站在社会个体的角度，人应先自助，后求他助。

志愿者与免费 / 廉价劳动力的界限：

- ① 动机，包括志愿者的动机与组织方的动机。
- ② 服务是否有偿。
- ③ 志愿者是否自愿。
- ④ 服务目标是否指向公共利益。
- ⑤ 活动性质是否营利。
- ⑥ 是否给组织方（主办方）带来利益及利益分配。

1.4 志愿者能获得什么

参与志愿服务并不是一件伟大的事，只是一件平常的事，是生活中的一部分。志愿者是无偿服务，但不等于没有收获。志愿服务也不是单方面的帮助，而是互助互利的过程。

根据志愿者的反馈，他们参与志愿服务主要有以下收获：

- ① 保持快乐的心态
- ② 掌握新技能
- ③ 保持正能量社交
- ④ 拓展人际交往网络
- ⑤ 自我成长、有自我成就感
- ⑥ 可以成为工作经验，给简历增添内容
- ⑦ 影响周围的人关注环境及弱势群体
- ⑧ 养成关心帮助他人的习惯
- ⑨ 理解生命的珍贵

除了以上这些正面的收获，当然也可能带来副作用，比如说傲慢心，自认为当了志愿者就等于拿到了“好人卡”，高人一等，甚至要求他人的感谢或表扬等，对于这样的副作用志愿者应常保持自我觉察。从志愿者的个人生命发展角度来看，志愿者自己才是最大的受益者。学习服务他人，学习谦卑，看见日常生活看不见的群体与环境问题，通过志愿服务的机会，使自己变成一个更好的人。

VOLUNTEER



二、志愿服务是什么

2.1 志愿服务的概念

志愿服务是个人出于非法律责任与义务，不以获利为目的，自愿以知识、体力、经验、技术、时间等贡献社会，为促进社会进步提供的辅助性服务。志愿服务是人际关系的基本体现，人们需要参与他们的社会，并觉得自身对别人有帮助。我们坚信，志愿服务所构建的社会关系对个人和社区的福祉至关重要。

《志愿服务条例》第一章第二条 本条例所称志愿服务，是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。《志愿服务条例》第一章第三条 开展志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益，不得危害国家安全。

志愿服务七大原则：（根据我国《志愿服务条例》）

- ① 自愿
- ② 无偿
- ③ 平等
- ④ 诚信
- ⑤ 合法
- ⑥ 不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益
- ⑦ 不得危害国家安全

2.2 志愿服务的类型和范畴

无论何时何地，都有人在从事志愿服务，为实现社会福祉最大化做出贡献。虽然志愿服务形式多样，动态发展且不断变化，但根据联合国志愿人员组织（UNV）发布的文件，大多数志愿服务活动都具有五个构成要素——结构、场所、强度、期望、类别。牵手上海也根据多年志愿服务组织经验加以补充说明，帮助大家更好地理解志愿服务的五大关键要素。

根据志愿服务的结构可分为：

- ① 正式：志愿服务的开展依托可提供支持的组织结构或平台。如：参与牵手上海等各社会组织的志愿服务活动。
- ② 非正式：志愿服务作为日常活动的一部分，人人互相帮助。如：邻里互助。

根据志愿服务的场所可分为：

- ① 线上：将技术用作开展志愿服务的渠道和工具。
- ② 线下：在现场开展面对面的志愿服务。

根据志愿者参与的强度可分为：

- ① 不定期：零星、紧急和短期的志愿服务，可能是一次性的活动。
- ② 定期：有规律的周期性的志愿服务，通常是长期的。

根据志愿者服务的期望（目标）分为：

- ① 社会建设：利他动机及帮助他人的责任感。
- ② 自我建设：志愿服务中志愿者的自身利益也在考量范围内。

社会建设，实现社会福祉最大化是志愿服务的最终目标，自我建设通常是志愿者在志愿服务过程中的额外收获。当然，在实际志愿服务中，两者兼有是更普遍的现象。



根据志愿服务的类别可分为：

- ① 互助类：互助类志愿活动是融入社会和文化实践之中的大量非正式、人与人之间的互助活动，人们共同开展志愿服务，以回应共同的需求或议题。
如：疫情期间居民互相赠送物资互相帮助等。
- ② 服务类：服务类志愿服务是志愿者响应他人或社区的已知需求的志愿服务形式。
如：参与海滩清理、关爱老人、残障人士支持、助学等志愿服务。
- ③ 倡导类：倡导类志愿服务通常是包含个人和团体的行动，以放大“弱势群体”的声音，或为改变现状、环境所作出的努力。
如：开展环保工作坊倡导低碳生活；发起关爱残障人士的宣传活动等。
- ④ 参与类：参与类志愿服务是指志愿者付出时间和精力，参与不同级别的治理和决策机制。
如：共同参与社区治理，共建社区花园；公民对环境治理进行监督等。
- ⑤ 休闲类：休闲类志愿服务是指能体现个人在如艺术、文化和体育等方面兴趣或爱好的志愿服务活动。
此类活动仍然有助于促进更广泛的福祉和社区凝聚力。
如：跑步捡垃圾；组织开展读书会；为美化街区在房屋外墙作画；灾后为抚慰人心组织音乐会等。

以上五个类别均不互相排斥或各自为阵，而且可以重叠，某项志愿服务活动可能具有多个类别的特征。在救灾和灾后重建等特殊情境下可能发生以上全部类型的志愿服务活动。

以下是一些容易与志愿服务混淆的非志愿服务活动：

- ① 捐钱等捐赠性活动（非付出时间与精力去亲身实践，捐赠是慈善行为）
- ② 与本职工作密切相关的活动（如社区干部在上班时间参加防疫工作）
- ③ 单位或学校制度要求的任务（如值日生）
- ④ 公益目的不明确的活动（如充场观众等，不符合志愿服务的概念）
- ⑤ 与个人利益密切相关的活动（如实习、读书会、游学等，主要是参与者本身受益，不符合志愿服务的概念）
- ⑥ 与商业利益相关的活动（如发放商业性质的传单或促销品等）
- ⑦ 其他与志愿精神相违背的活动

2.3 志愿服务伦理

伦理是一种人与人互动的规范，而所谓志愿服务伦理意指志愿者们在参与志愿服务的过程中应有的价值观，目的是为了维护志愿者与服务对象双方的权益及提高志愿服务效果，而了解志愿服务伦理内涵的最佳方法就是亲身去实践。

- | | |
|-------------|-------------|
| ① 自愿参加、持之以恒 | ⑥ 尊重他人、同理他人 |
| ② 调整动机、平等互动 | ⑦ 生命至上、维护隐私 |
| ③ 不图名利、拒谋私利 | ⑧ 不涉政商、不惹是非 |
| ④ 诚心诚信、实事求是 | ⑨ 多听少怨、和善理性 |
| ⑤ 认真负责、遵守规则 | ⑩ 量力而行、善始善终 |

2.4 志愿服务的价值

对于服务对象的价值：

- 为服务对象带去欢乐、排解孤独；
- 帮助服务对象拓宽眼界和知识；
- 帮助服务对象拓展社交范围、建立自信心；
- 增加他们与人交流互动的机会，促进服务对象融入社会。

对志愿者自身的价值：

- 是服务他人与实现自我价值的机会；
- 是了解社会不同群体和丰富社会体验的机会；
- 是提高社会责任感和自我学习提升的机会；
- 是锻炼与他人协同合作的机会。

经济价值：

- 志愿者所付出的劳动具有与市场同等的经济价值；
- 志愿服务降低社会管理成本。

社会价值：

志愿服务创造的社会价值主要体现在：

- 志愿服务代表一种精神，是促进社会进步的重要力量；
- 志愿服务是公民参与社会服务的渠道；
- 志愿服务是社会保障的有益补充；
- 志愿服务促进社会公平公正，促进和谐社会的发展与世界和平；
- 通过志愿者服务，志愿者们丰富了社会体验，培养了公民意识，并将志愿精神传递给身边的人，是社会良性循环的重要部分。



三、如何做好志愿服务

3.1 志愿者应具备的素养

要成为一名合格的志愿者，需要具备一些基本的素养，这些素养的形成不是一朝一夕，而是经过长期的实践活动慢慢养成的。作为一名志愿者，须了解以下这些素养并有意识贯彻于日常行为当中，才能更好地为他人服务。

- ① 遵纪守法守信
- ② 尊重他人及其隐私
- ③ 为他人服务的意识、不帮倒忙
- ④ 同理心、责任心、耐心
- ⑤ 持续学习的能力
- ⑥ 保持良好的心态、不情绪化
- ⑦ 服务中保持整洁的仪表，穿着得体，以方便活动为宜。应避免吊带衫 / 背心、短裙 / 热裤，拖鞋 / 凉鞋 / 高跟鞋，夸张的饰品，香水，浓妆艳抹等。
- ⑧ 服务中使用文明健康的语言表达方式
- ⑨ 能与他人协同合作、有团队精神
- ⑩ 感谢服务对象给予的机会

3.2 志愿者应具备的技能

志愿者虽然是自愿、无偿的利他服务，但并非是只要热情不要技能。在不同的志愿服务项目或不同的服务阶段，志愿者应具备不同程度的能力。志愿者需时常自察，并对这些能力进行持续地投资。

初阶技能：

- ① 微笑的能力（微笑是给服务对象最好的礼物）
- ② 时间管理（提前记好自己的服务时间并准时到达）
- ③ 保管好个人财物的能力
- ④ 破冰的技能（如服务前主动介绍自己，主动与服务对象打招呼等）
- ⑤ 拒绝的技能（如温和而有原则的拒绝服务对象索要联系方式，财物等）

进阶技能：

- ① 聆听的技能
- ② 沟通表达的技能
- ③ 非语言沟通的技能（如表情、肢体语言）
- ④ 人际关系管理的技能
- ⑤ 协同工作的技能
- ⑥ 信息处理的技能
- ⑦ 情绪处理的技能
- ⑧ 危机处理的技能

专项技能：

根据项目内容的不同，志愿者可能需要拥有与服务项目相关的专项技能，如 急救、应急救援、生态保护、绘画、设计、法律、电脑、编辑、新媒体等技能。志愿者可根据自己具备的技能去寻找有需要的服务项目，或者根据项目需求花时间精力去学习所需技能。

3.3 志愿者的权利和义务

《上海市志愿服务条例》第十四条 志愿者享有以下权利：

- （一）根据自己的意愿和时间、能力等条件，选择参加志愿服务活动；
- （二）获得与所从事的志愿服务活动相关的信息和培训；
- （三）获得与所从事的志愿服务活动相关的必要条件或者保障；
- （四）向志愿服务组织提出意见和建议；
- （五）法律、法规规定的其他权利。

《上海市志愿服务条例》第十五条 志愿者应当履行下列义务：

- （一）接受志愿服务组织的指导和安排，履行志愿服务承诺，完成相应的任务；
- （二）尊重志愿服务对象的意愿和人格、隐私等权利；
- （三）保守在志愿服务活动中获悉的依法受保护的秘密；
- （四）不得利用志愿者身份从事与志愿服务活动宗旨、目的不符的行为；
- （五）不能继续从事志愿服务活动时，及时告知志愿服务组织。

3.4 志愿服务的边界

志愿服务内容是有界限的，志愿者应有所为有所不为，不应越界。比如，志愿者开展志愿服务不应以牺牲自己为代价；作为志愿者切忌大包大揽，使服务对象失去自助的能力。同时志愿者应分辨哪些是志愿服务的范畴，也不应以志愿者身份从事任何与志愿服务无关的活动。

与服务对象的边界：

- ① 志愿服务对象是有限的，勿中途偏离原定服务对象；
- ② 志愿者不应挖掘和泄露服务对象隐私；
- ③ 尊重服务对象的意愿，不要把自己的意愿强加给对方；
- ④ 志愿者根据自身情况可以拒绝服务对象提出的超出个人能力或让自己感到不适的要求，如互换联系方式、借钱等。

与组织方的边界：

- ① 相信组织方，但不盲目信任，保持思辨能力；
- ② 可以向组织方提出建议，但不要代替组织方作决定；
- ③ 志愿服务中尽量避免代表组织方向服务对象或他人进行表态和承诺；
- ④ 保持合适的距离，不要太远也不要太近。

服务内容的边界：

- ① 不为商业行为和市场经济可以解决的问题提供志愿服务，志愿者也不应在志愿服务过程中有商业行为；
- ② 属于他人本职工作的，正常情况下不提供志愿服务；
- ③ 在志愿者服务过程中不应主动提及宗教信仰或规劝他人信仰宗教。

助人的边界：

- ① 服务过程中志愿者应避免暴露自己的个人隐私；
- ② 志愿服务不应对自己的工作、学习、生活造成负担；
- ③ 志愿服务应量力而行，不应以牺牲自己的安全和健康为代价。

3.5 志愿服务流程

志愿者参加一般性志愿服务的流程如下：

志愿服务前：

- ① 了解自己想做什么，能做什么，自己有什么技能可以贡献
- ② 报名之前详细了解目标志愿服务项目
- ③ 报名
- ④ 确认 / 面试
- ⑤ 参加组织方的培训
- ⑥ 尽可能详尽地向组织方提出自己想知道的问题

志愿服务中：

- ① 准时参加活动、签到
- ② 开始前的准备工作
- ③ 向现场的志愿者领队 / 组织者提出需要支持之处
- ④ 专注于服务对象与内容本身

志愿服务后：

- ① 总结与反馈，包括服务对象、志愿者、组织者三方的交流和反馈
- ② 提出自己的需求，如获取志愿者证明等
- ③ 离开岗位前请做好善后工作

3.6 如何选择志愿服务项目

随着社会组织和公益项目数量越来越多，不少志愿者困惑于如何选择合适的志愿服务项目。志愿者可以从以下几点考量：

- ① 从行政角度看该社会组织是否合规。
登录中国社会组织网：<https://chinanpo.mca.gov.cn>，
点击“全国社会组织信息查询”进入查询页面可查询到组织的相关信息。
- ② 可查看该组织的年报 / 财报，是否公开透明。
- ③ 该社会组织的使命、愿景、价值观是什么？自己是否认同？
- ④ 该社会组织的核心项目是否符合它的使命和愿景？
- ⑤ 详细了解该志愿服务项目的内容、最终受益者、项目成效。
- ⑥ 了解其他志愿者对该社会组织和志愿服务项目的反馈。

四、疫情期间志愿者自治手册

自疫情发生以来，无论是官方还是民间都发布了许多志愿者自治、社区自治及生活手册供大家使用，以下资料供读者参考：



五、案例分析

以下案例是牵手上海在日常工作中碰到的志愿者们提出问题的一小部分，在此分享出来供读者参考。

案例 1: 有一具备劳动能力的青年人想找志愿者帮忙清洗油烟机。

分析：帮助具备劳动能力的青年人清洗油烟机并不属于志愿服务的范畴。首先，我们需要正确理解志愿者和志愿精神，志愿者是用自己的时间、技能、知识等开展志愿服务，无偿帮助那些处于困难和危机中的人们，但这绝不是去承担别人的责任、义务，志愿者不应为商业行为和市场经济可以解决的问题提供志愿服务。其次，从社会个体的角度来说，遇到困难时，我们应想办法自己解决或者循市场经济途径解决，如果自己没有能力，再寻求适当的社会帮助。即便是弱势群体，都不应养成对志愿者的依赖；而从志愿者的角度来说，切忌大包大揽，使服务对象失去自助的能力。

案例 2: 福利院的小朋友使出撒娇耍懒等各种招数，请志愿者帮忙写作业。

分析：同上一例，建议志愿者应坚持自己的原则。

案例 3: 有志愿者想给老人送医疗器械 / “带货”。

分析：首先，志愿者不应利用志愿者的身份或在服务过程中带入任何商业行为。《上海市志愿服务条例》第十五条第四款：不得利用志愿者身份从事与志愿服务活动宗旨、目的不符的行为。所以“带货”行为是绝对不允许的。其次，该器械的效果与安全性志愿者无从判断和保证，所以也不建议志愿者给受助对象赠送有使用风险的器械。

案例 4: 在志愿服务过程中，服务对象及其家属向志愿者哭诉家境惨淡，需要筹款。

分析：一般来说，在有限次的志愿服务中，志愿者并不能全面、完整地服务对象的情况。遇到此类情况，志愿者可建议服务对象直接寻求所在机构社工的专业帮助。

案例 5: 有服务对象向志愿者索要联系方式，或打电话向志愿者借钱。

分析：志愿者在服务过程中，如遇服务对象索要联系方式，往往很难拒绝。但助人是有边界的，我们很难预料之后可能发生的事，所以建议一开始就和服务对象保持适合的边界。遇到索要联系方式的情况，志愿者要先衡量自己是否有能力应对后续可能发生的情况，慎重考虑。如果已经交换了联系方式，服务对象又提出不恰当的要求，建议委婉拒绝。

案例 6: 在某长期志愿服务项目中，有志愿者在一开始非常有热情，并表示无论什么困难都可以克服，但在经过几次路程远、需要早起、工作忙等问题后热情迅速减退而临时退出服务。

分析：志愿者并非有一腔热血就足够，光有爱心和情怀远远不足以承载在志愿服务过程中遇到的形形色色的问题和困难，志愿服务应量力而行，因此在这之前你仔细思考以下几点：

- ① 志愿动机为何
- ② 是否具有充分的体力、时间和能力
- ③ 是否心理素质稳定
- ④ 是否在服务过程中量力而行、以大局为重
- ⑤ 是否能听从组织方安排

案例 7: 某志愿者报名了一个志愿服务项目，但活动当天无故缺席，组织方联系他确认情况，但该志愿者不接电话不回信息，完全联系不上。

分析：志愿服务是非常需要责任感的一项工作，随意的退出或无故缺席会导致组织者无法临时找到匹配的志愿者。如果是在长期志愿服务项目里，志愿者中途退出换人，可能会造成服务对象有一段无人陪伴的空窗期，并且又要重新与新的志愿者建立信任关系。无论是参与何种志愿服务，应尽量避免无故退出的情况。如确实需要退出，也应尽到自己的责任和义务，做好交接工作。以下建议供志愿者参考：

- ① 报名前不是凭着一时冲动，而是在充分了解与认真思考后慎重报名，可以很大程度上避免志愿者在报了名之后很快退出的情况。报名之后，请保持电话畅通，以便接收组织方的通知，并及时回复信息。
- ② 在志愿服务开始之前，如因个人原因无法参加，需提前告知组织方，以便组织方进行人员协调。
- ③ 在志愿服务过程中，不得中途随意离开或退出（紧急或特殊情况外）。
- ④ 在长期的志愿服务项目中，如因个人原因想中途退出，需提前告知组织方，以便组织方寻找其他代替者，同时和其它志愿者或组织方做好交接工作。

案例 8: 该如何找到一个适合自己的志愿服务项目？如何在日常生活中做些对他人有益的事？

分析：首先，你应该先评估自己的情况，比如自己为什么想做志愿服务？自己有什么时间、什么知识、什么能力可以贡献？可以服务的时长、频率是怎样的？自己的兴趣点在哪些方面？可以接受的服务地点是离家多远？室内还是室外等，想清楚自己能承受的范围后，可通过朋友介绍或通过网络搜索，判断该组织和志愿服务项目是否可靠（参考 3.6 中提到的方法），考虑好之后再报名。其次，我们非常建议志愿者们把公益行为变成自己的生活方式，并非一定要参与某组织的活动才算是做公益。例如，如果你关注环保，那么在日常生活中可以养成节水、节电等小小的环保习惯，走在路上看到一个空瓶子顺手捡起来丢进垃圾桶等这些小小的事情，积累起来也一样可以为我们的环境带来积极的改变，并非一定要参加某一个大型净滩活动，拍照发在社交账号上才算是做了一件好事，最重要的是日常生活中的点滴改变！

案例 9: 疫情期间因核酸采样工作人员有限，多地均有发布核酸采样志愿者招募帖，甚至有社区面向业主招募消杀志愿者。那么，志愿者能否参与核酸检测的采样工作或者成为消杀志愿者呢？

分析：根据《志愿服务条例》第十五条，志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应，不得要求志愿者提供超出其能力的志愿服务。

根据《志愿服务条例》第十六条，志愿服务组织安排志愿者参与的志愿服务活动需要专门知识、技能的，应当对志愿者开展相关培训。开展专业志愿服务活动，应当执行国家或者行业组织制定的标准和规程。法律、行政法规对开展志愿服务活动有职业资格要求的，志愿者应当依法取得相应的资格。

对于志愿者来说，在开展专业志愿服务前应首先考虑自己是否具备相关的专业知识与职业资格，如不具备则应考虑其他辅助性岗位，如协助扫码、登记、维持秩序等，避免因缺乏专业知识而对自己和服务对象造成不必要的风险。其次，志愿者在开展志愿服务时，要确保自身的安全。如果志愿服务的内容存在一定风险，而组织方又无法提供相应的志愿者培训和安全保障，志愿者可提出异议，甚至退出志愿服务。



说明：(1) 本手册案例分析的主要依据是《志愿服务条例》。(2) 此轮新冠疫情下多数志愿者是由居民委员会招募和管理的，按照《上海市志愿服务条例》的规定，居民委员会、村民委员会参照该条例关于志愿服务组织开展志愿服务活动的规定执行。(3) 文中提到法规完整版如有需要请自行上网查询。(4) 本手册中志愿服务类型参考了联合国志愿人员组织 (UNV) 的分类方法。(5) 本手册中的内容和意见仅供参考，不应依赖或视为法律顾问的替代。牵手上海志愿者工作服务中心在任何情况下均不对由于使用本手册造成的任何损失负责。如需就具体情况寻求建议，请向业务主管单位、民政部门、律师或相关专业人士或部门咨询。

VOLUNTEER

牵手上海每天都会接到来自各类关于志愿服务的咨询，而大部分都是以“我”的需求作为开头，比如：我只有明天有空来当志愿者，你能帮我安排吗？我想带我家孩子去福利院，让她看看自己到底有多幸福。我想要志愿者证明，你们能开吗？来当志愿者你们给我多少钱？这些询问的共同点都是“以我为中心”，每当接到这些咨询的时候，我们都会不禁思考一个问题：志愿服务究竟是为了满足谁的需求？

不论你想参与一个大型公益项目，还是做一件小小的善事，动机非常重要。参与志愿服务可能是出于帮助他人回报社会的利他动机；可能是想得到他人称赞、充实精神、施展才能和自我价值实现；可能是想扩展自己的交际圈、满足社交需求；也可能是为了志愿服务证明和获得学校社会实践分的实际利益需求。为了更好地适应志愿服务的需要，志愿者需要对自己的动机有一个清醒的认识。这样也有助于志愿者在参与志愿服务前，先了解自己的期望及需要，以免有所失望。无论你是出于哪一种或哪几种动机，都应该遵守志愿服务的原则和规定，以服务对象的利益为最优先，努力成为一个合格尽职的志愿者。

志愿者常被冠上类似“奉献、高尚、伟大”这样的标签，这些词汇容易使人陷入自我感动的泥潭中，而偏离了志愿服务的初衷。在志愿服务的过程中同理心对志愿者来说十分重要。同理心不是同情心，不是一种居高临下和置身事外的俯视。如果志愿者把自己放在一个道德的高位，而置服务对象于低处，这对服务对象来说是一种不公平。在志愿服务过程中，志愿者应该时常反思是否给对方增加了负担，有没有帮倒忙，有没有将自己的意愿强加给他人。志愿者应学会平等地看待另一个生命，与服务对象平等地陪伴和交流。

在我们看来，志愿服务并不是谁给谁献爱心，谁恩惠与谁，也不只是为了满足自己的价值感和成就感，而是大家一起经历这些时光，互相陪伴、互相帮助、共同成长。



点滴改变!从志愿开始!

BE THE CHANGE! VOLUNTEER!

牵手上海于 2004 年由一批充满热情并希望为上海社区贡献自己力量的年轻人成立。牵手上海成立的初衷是为了满足忙碌的都市人为社区尽力的愿望而搭建一个灵活轻松的志愿者平台。我们相信每个人都能带来改变!都能够帮助他人行动起来,让我们的社区及整个世界更加美好!



联系我们

volunteer@handsonshanghai.org.cn

www.handsonshanghai.org.cn

